

**RADA MIEJSKA ŁOMŻY**

**WNIOSEK**

W załączeniu przedkładam projekt uchwały dot. regulaminu dostarczania wody i odprowadzania z ścieków. Dokument jest poprawiony zgodnie z uwagami organu regulacyjnego.

Z poważaniem

  
PREZYDENT MIASTA  
dr Mariusz Chrzanowski

Druk Nr 680 A

**Projekt**

z dnia 29 czerwca 2021 r.

Zatwierdzony przez .....

**UCHWAŁA NR .....  
RADY MIEJSKIEJ ŁOMŻY**

z dnia 07 lipca 2021 r.

**w sprawie uchwalenia Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

Na podstawie art. 18 ust. 2 pkt. 15 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 713, 1378) oraz art. 19 ust. 3 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków (t.j. (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 2028) Rada Miejska Łomży uchwala, co następuje:

§ 1. Uchwala się Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Łomża, stanowiący załącznik do niniejszej Uchwały.

§ 2. Traci moc Uchwała Nr 129/XIV/19 z 28.08.2019 r. w sprawie przyjęcia projektu Regulaminu dostarczania wody odprowadzania ścieków na terenie Miasta Łomża (Dz. Urz. Województwa Podlaskiego z 03.09.2019 poz. 4213).

§ 3. Wykonanie Uchwały powierza się Prezydentowi Miasta Łomża.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie po upływie 14 dni od ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Województwa Podlaskiego.

RADCA PRAWNY  
Mieczysław Jagiełek

Załącznik do uchwały Nr .....

Rady Miejskiej Łomży

z dnia 07 lipca 2021 r.

## **Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

### **Rozdział 1. Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Niniejszy regulamin dotyczy dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łomży.

2. Regulamin określa prawa i obowiązki przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego oraz odbiorców usług.

§ 2. Ilekroć w Regulaminie mowa o „Ustawie” rozumie się przez to ustawę z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz.2028 z późn.zm.). Pozostałe pojęcia użyte w Regulaminie mają znaczenie wskazane w Ustawie.

### **Rozdział 2.**

#### **Minimalny poziom usług świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne w zakresie dostarczania wody i odprowadzania ścieków**

§ 3. W zakresie dostarczania wody przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń wodociągowych do realizacji dostaw wody w wymaganej ilości i pod odpowiednim ciśnieniem, zgodnym w szczególności z przepisami wydanymi na podstawie art.7 ust.2 pkt 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r.,- Prawo budowlane (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1333 z późn.zm.) tj. od 0,05 do 0,6 MPa;
- 2) zapewnienia dostaw wody w sposób ciągły i niezawodny;
- 3) zapewnienia należytej jakości dostarczanej wody odpowiadającej wymaganiom określonym w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art.13 Ustawy;
- 4) dostarczania odbiorcy usług wody z sieci wodociągowej na podstawie pisemnej umowy, o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i niniejszym Regulaminem;
- 5) dostarczania odbiorcy usług wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6,0 m<sup>3</sup> rocznie;
- 6) prowadzenia regularnej wewnętrznej kontroli jakości dostarczanej wody.

§ 4. W zakresie odbioru ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne jest zobowiązane do:

- 1) zapewnienia zdolności posiadanych urządzeń kanalizacyjnych do realizacji odprowadzania ścieków w sposób ciągły i niezawodny;
- 2) odbierania od odbiorcy usług ścieków na podstawie obowiązującej umowy o treści ustalonej według zasad określonych przepisami obowiązującego prawa, w szczególności Ustawą i Regulaminem;
- 3) przyjmowania do posiadanej sieci kanalizacyjnej sanitarnej ścieków wprowadzanych przez odbiorców usług w ilości nie mniejszej niż 0,5 m<sup>3</sup> na dobę oraz 6,0 m<sup>3</sup> rocznie;
- 4) zapewnienia należytych warunków odbioru ścieków oraz zapewnienia jakości oczyszczonych i odprowadzanych ścieków, w szczególności poprzez regularne prowadzenie kontroli ilości i jakości odprowadzanych ścieków, w tym ścieków przemysłowych, oraz przestrzegania warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

§ 5. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ponadto ma obowiązek:

- 1) prowadzić regularną kontrolę urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne;

- 2) dokonywać napraw urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych oraz przyłączy będących w jego posiadaniu;
- 3) zapewnić budowę oraz modernizację urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych w zakresie wynikającym z wieloletniego planu rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych będących w jego posiadaniu;
- 4) instalować i utrzymywać (na swój koszt) u odbiorcy usług wodomierz główny;
- 5) wydawać warunki przyłączenia do sieci niezbędne do podłączenia do sieci oraz uzgadniać przedłożoną przez inwestora dokumentację techniczną;
- 6) informować o jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi w formie i trybie określonym przepisami Ustawy;
- 7) na pisemny wniosek odbiorcy usług zlecić wykonanie ekspertyzy wodomierza głównego przez Okręgowy Urząd Miar lub i inne upoważnione jednostki w celu sprawdzenia prawidłowości wskazań wodomierza i w przypadku stwierdzenia przez ten Urząd jego wadliwego działania, ponieść koszty ekspertyzy i wymiany.

§ 6. Odbiorca usług ma prawo do:

- 1) odbierania wody o odpowiednim ciśnieniu i jakości;
- 2) nieprzerwanego odprowadzania ścieków;
- 3) bezpłatnego korzystania z zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody wskazanych w Rozdziale 8;
- 4) zgłaszania przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu reklamacji, o których mowa w Rozdziale 9.

### **Rozdział 3.**

#### **Warunki i tryb zawierania umów z odbiorcami usług**

§ 7. 1. Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków odbywa się na podstawie pisemnej umowy między przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a odbiorcą usług.

2. Podpisanie umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków następuje po złożeniu przez wnioskodawcę pisemnego wniosku o zawarcie umowy.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia w swojej siedzibie i na stronie internetowej wzór wniosku o zawarcie umowy.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne udostępnia zainteresowanym podmiotom informacje o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania przez stronę wnioskującą o zawarcie umowy dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

5. Umowa, o której mowa w ust.1 może zostać zawarta w lokalu przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa odbiorcy usług będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminach i zasadach określonych w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz.134 z późn.zm.).

### **Rozdział 4.**

#### **Sposoby rozliczeń w oparciu o ceny i stawki opłat ustalone w taryfach**

§ 8. 1. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne określa taryfę zawierającą ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, zgodnie z procedurą określoną w Ustawie.

2. Podstawę rozliczeń wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków stanowi aktualna taryfa przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego określająca ceny i stawki opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, a także ilość wody dostarczonej do nieruchomości i odpowiednio ilość odprowadzonych ścieków określona zgodnie z art. 27 Ustawy.

3. W razie braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone w przepisach wykonawczych do art. 27 ust. 3 Ustawy.

4. W razie braku urządzeń pomiarowych ilość odprowadzonych ścieków ustala się na podstawie umowy, o której mowa w § 10 ust.1 jako równą ilości wody pobranej lub określonej w umowie.

5. Okresy rozliczeniowe obowiązujące odbiorców usług są określone w umowie.

6. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę lub odprowadzone ścieki w terminie określonym w fakturze, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty jej wysłania lub dostarczenia w inny sposób.

## **Rozdział 5. Warunki przyłączenia do sieci**

§ 9. 1. Podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej składa do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wniosek o wydanie warunków przyłączenia.

2. Przedsiębiorstwo opracowuje i udostępnia zainteresowanym wzór wniosku o wydanie warunków przyłączenia na podstawie kryteriów wskazanych w ustawie.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wydaje warunki przyłączenia do sieci w ciągu:

- 21 dni od dnia złożenia – dotyczy budynków zabudowy jednorodzinnej lub zagrodowej
- 45 dni od dnia złożenia w innych przypadkach,

Jeśli przedsiębiorstwo nie może wydać warunków w powyżej określonych terminach przedłuża termin wydania odpowiednio o kolejno 21 lub 45 dni, wcześniej zawiadamiając o tym wnioskodawcę i podając przyczynę wydłużenia terminu. Wnioskodawca w przypadku nie przedstawienia właściwych elementów wniosku – po wezwaniu uzupełnia wniosek w ciągu 7 dni. W przypadku braku możliwości ich wydania przedsiębiorstwo uzasadnia odmowę ich wydania.

4. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne potwierdza pisemnie przedłożenie wniosku o wydanie warunków przyłączenia do sieci .

5. Wydane warunki określają:

- miejsce i sposób przyłączania nieruchomości do sieci
- maksymalną ilość wody dostarczanej do nieruchomości,
- 
- maksymalną ilość ścieków odprowadzanych z nieruchomości oraz ich jakość,
- wydane warunki przyłączenia nieruchomości są ważne przez dwa lata od daty ich wydania.

6. Sporządzenie planu sytuacyjnego o którym mowa w art. 19a ust 6 ustawy i po sprawdzeniu jego zgodności z wydanymi warunkami umożliwi wykonanie przyłącza wodociągowego lub kanalizacyjnego zgodnie z tym planem

7. Podmiot który chce poznać możliwości przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej może złożyć do Przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjne wniosek o przekazanie informacji. Wniosek ten powinien zawierać m.in.:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy wraz z danymi umożliwiającymi kontakt z wnioskodawcą,
- 2) opis nieruchomości, do której będzie dostarczana woda lub z której będą odprowadzane ścieki, w szczególności określenie jej lokalizacji, powierzchni, przeznaczenia oraz sposobu zagospodarowania,
- 3) wskazanie rodzaju i parametrów instalacji odbiorczych,
- 4) określenie wielkości przewidywanego poboru wody,
- 5) wskazanie przewidywalnej ilości odprowadzanych ścieków, a w przypadku dostawców ścieków przemysłowych również jakości odprowadzanych ścieków oraz zastosowanych lub planowanych do zastosowania urządzeń podczyszczających,

## **Rozdział 6.**

### **Warunki techniczne określające możliwości dostępu do usług wodociągowo – kanalizacyjnych**

§ 10.1. Dostęp do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wyznaczają realizowane przez Przedsiębiorstwo wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych uchwalane przez radę miasta.

2. Dostęp do usług Przedsiębiorstwa wyznaczają także techniczne możliwości istniejących urządzeń wodociągowych i urządzeń kanalizacyjnych: ich stan techniczny, przepustowość, zdolność produkcyjna i lokalizacja nieruchomości.

3. Przy realizacji inwestycji budowy sieci kanalizacji sanitarnej lub sieci wodociągowej, Przedsiębiorstwo obowiązane jest do podjęcia działań mających za zadanie umożliwienia przyłączenia do tych sieci wszystkich posesji będących w zasięgu oddziaływania realizowanej inwestycji.

4. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odmówi przyłączenia nieruchomości do sieci z powodu braku spełnienia warunków określonych w art. 15 ust 4 Ustawy, jest ono obowiązane przesłać podmiotowi ubiegającemu się o przyłączenie do sieci pisemną odmowę wraz z uzasadnieniem. W takim przypadku przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne nie wydaje warunków przyłączenia do sieci.

§ 11.1 Techniczne warunki możliwości dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych wynikają z technologii dostarczania wody i odprowadzania ścieków, przez co rozumie się faktyczne możliwości pozyskania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne wody nadającej się do spożycia przez ludzi (wydajność źródeł wody, przepustowość stacji uzdatniania wody i skuteczność technologii uzdatniania wody), możliwości oczyszczania ścieków (przepustowość oczyszczalni, wydajność i skuteczność zastosowanej technologii oczyszczania ścieków i zagospodarowania osadów), a także możliwości techniczne dotyczące układów sieci dystrybucji wody oraz odbioru i przesyłu ścieków. Dostępność do usług wodociągowo-kanalizacyjnych uzależniona jest od rozkładu i obszaru objętego sieciami oraz uwarunkowana jest położeniem instalacji potencjalnego odbiorcy usług względem poziomu urządzeń przedsiębiorstwa.

2. Potencjalni odbiorcy usług mogą uzyskać informacje dotyczące dostępności usług w urzędzie miasta, w zakresie:

- 1) studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta,
- 2) miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego,
- 3) zezwolenia na prowadzenie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków,
- 4) regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

3. Ustala się następujące techniczne warunki określające możliwość dostępu do usług wodociągowo-kanalizacyjnych:

- 1) nowe przyłącza wodociągowe należy wykonać z rur PE o średnicy min. DN 40 mm,
- 2) w miejscu włączenia do sieci należy zamontować zasuwę odcinającą, a obudowę zasuwę wyposażać w skrzynkę uliczną na betonowym postumencie,
- 3) wodomierz należy montować w pomieszczeniu ogrzewanym tuż za pierwszą ścianą budynku w miejscu gdzie zamontowana jest kratka ściekowa odpływowa, a w przypadku braku takiego miejsca w szczelnej studziencie wodomierzowej znajdującej się w miejscu łatwo dostępnym od drogi publicznej. Za wodomierzem i zaworem przelotowym należy zamontować zawór antyskażeniowy,
- 4) nie dopuszczalne jest łączenie przyłącza wody z własnym ujęciem wody,
- 5) przyłącza prowadzić z uwzględnieniem strefy przemarzania gruntu, z odpowiednim zagłębianiem, drogą najkrótszą i możliwie bezkolizyjną z uwzględnieniem bezpiecznych odległości od obiektów budowlanych
- 6) każdorazowo odbierane wykonane przyłącze wodociągowe powinno mieć wykonane badanie wody parametrów grupy A zgodnie z załącznikiem nr 2, Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi, a dokument potwierdzający ich wykonanie powinien być sporządzony przez akredytowane laboratorium,

- 7) nowe przyłącza kanalizacyjne grawitacyjne należy wykonać z rur PVC o średnicy min. DN 160 mm ze spadkiem minimum 1,5%, a na załamaniach sieci kanalizacyjnej montować każdorazowo studzienkę kanalizacyjną min DN 425, z włazem o klasie obciążeniowej właściwym dla terenu na którym się znajduje,
- 8) w przypadku montażu urządzeń kanalizacyjnych poniżej poziomu terenu, należy przewidzieć montaż urządzeń przeciw-zalewowych na instalacji wewnętrznej budynków,
- 9) przy urządzeniach zlokalizowanych poniżej poziomu sieci kanalizacyjnej należy przewidzieć pośredni sposób odprowadzenia ścieków za pomocą przydomowych przepompowni ścieków,
- 10) przed wprowadzeniem ścieków z miejsc przygotowywania produktów żywienia zorganizowanego np. kuchnie restauracji, barów, cateringu itp. do sieci kanalizacyjnej, ścieki muszą być podczyszczane w separatorach tłuszczu,
- 11) przed wprowadzeniem ścieków ze stacji benzynowych, parkingów, zakładów mechanicznych itp. do sieci kanalizacyjnej muszą być podczyszczane w separatorach oleju,
- 12) nie dozwolone jest łączenie instalacji odprowadzającej wodę deszczową z instalacją kanalizacji sanitarnej,
- 13) w przypadku wykonywania przyłączenia budynku, obiektu budowlanego przez teren wyposażony w dodatkowe instalacje i przyłącza podziemne do planu sytuacyjnego będzie dołączony profil wskazanych przyłączy z uwzględnieniem tychże zbliżeń czy kolizji instalacji i przyłączy,
- 14) w przypadku konieczności wejścia z przyłączami w teren niebędący własnością Wnioskodawcy, konieczne jest uzyskanie pisemnej zgody na wejście w teren.
- 15) w przypadku lokalizacji przyłączy w pasie drogi publicznej Wnioskodawca samodzielnie uzyska zgodę na lokalizację urządzenia niezwiązanego z potrzebami od zarządcy drogi.

4. Odbiorcom usług zabrania się lokalizacji budynków i budowli oraz nasadzeń drzew i krzewów na sieciach wodociągowych w pasie o szerokości 3m, po 1,5m od osi sieci wodociągowej oraz na sieciach kanalizacyjnych w pasie o szerokości 5m, po 2,5m od osi sieci kanalizacyjnej, chyba że Przedsiębiorstwo wyda zgodę na odstąpienie.

§ 12. Przyłączenie do sieci następuje po spełnieniu warunków przyłączenia określonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne.

## **Rozdział 7.**

### **Sposób dokonywania przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne odbioru wykonanego przyłącza**

§ 13. 1. Wykonane przyłącze podlega odbiorowi technicznemu, który polega na sprawdzeniu przez przedsiębiorstwo zgodności wykonania przyłącza z dokumentacją projektową i warunkami przyłączenia.

2. Określone w warunkach przyłączenia próby i odbiory częściowe oraz końcowe są przeprowadzane przy udziale upoważnionych przedstawicieli stron.

3. Odbiór prac ulegających zakryciu (zasypaniu), w tym częściowemu zakryciu (zasypaniu), podmiot przyłączany jest zobowiązany zgłaszać przedsiębiorstwu wodociągowo-kanalizacyjnemu przed zakryciem (zasypaniem).

4. Przed zasypaniem podmiot przyłączany zobowiązany jest wykonać operat geodezyjny w dwóch egzemplarzach, z których jeden dostarczy do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego, a drugi do odpowiedniego urzędu zajmującego się aktualizacją dokumentacji geodezyjnej.

5. Wynik odbioru jest potwierdzony przez strony w sporządzonym protokole odbioru technicznego.

6. W przypadku odbioru negatywnego sporządzany jest protokół, który zawiera wykaz usterek. Ponowny odbiór dokonywany jest po usunięciu stwierdzonych usterek.

## **Rozdział 8.**

### **Sposób postępowania w przypadku niedotrzymania ciągłości usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody i wprowadzanych do sieci kanalizacyjnej ścieków**

§ 14. W przypadku niedotrzymania ciągłości świadczonych przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne usług oraz odpowiednich parametrów dostarczanej przez nie wody, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne ma obowiązek:

- 1) poinformować niezwłocznie odbiorców usług o takich przypadkach na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób, w tym wskazać, o ile to możliwe, planowany termin przywrócenia prawidłowego funkcjonowania sieci i odpowiednich parametrów dostarczanej wody;
- 2) zapewnienia odbiorcom usług zastępczych punktów poboru wody w przypadku przerw w dostawie wody przekraczających 12 godzin oraz poinformowania odbiorców usług o lokalizacji takich punktów na swojej stronie internetowej, w mediach lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób;
- 3) o ile to możliwe, podjąć niezbędne działania celem przywrócenia ciągłości świadczenia usług i odpowiednich parametrów dostarczanej wody.

§ 15.1 O planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub inny zwyczajowo przyjęty sposób, co najmniej na 2 dni przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

2. W przypadku, gdyby przerwa lub ograniczenie w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków trwała dłużej niż 12 godzin, przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne informuje odbiorców usług na swojej stronie internetowej, w mediach lub inny zwyczajowo przyjęty sposób na 7 dni przed planowaną przerwą w świadczeniu usług.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne o zamiarze odcięcia dostawy wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego oraz o miejscach i sposobie udostępniania zastępczych punktów poboru wody zawiadamia państwowego inspektora sanitarnego, prezydenta miasta oraz odbiorcę usług co najmniej na 20 dni przed planowanym terminem odcięcia dostaw wody lub zamknięcia przyłącza kanalizacyjnego.

§ 16. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne może zamknąć przyłącze kanalizacyjne w przypadku, gdy jakość wprowadzanych do sieci ścieków nie spełnia wymogów określonych w przepisach prawa, w szczególności w Ustawie i wydanej o niej przepisów wykonawczych. Postanowienie to nie narusza innych uprawnień przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego wynikających z Ustawy.

## **Rozdział 9.**

### **Standardy obsługi odbiorców usług, w tym sposoby załatwiania reklamacji oraz wymiany informacji dotyczących w szczególności zakłóceń w dostawie wody i odprowadzaniu ścieków**

§ 17. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zobowiązane jest do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za obsługę odbiorców usług oraz podmiotów ubiegających się o przyłączenie do sieci, w tym informowanie ich o obowiązujących przepisach oraz wynikających z nich prawach i obowiązkach, a także przyjmowania reklamacji, jak również o szczegółowych warunkach zawierania umów, w tym o konieczności przedstawiania dokumentów umożliwiających podpisanie umowy oraz o czasie i miejscu, w którym możliwe jest zawarcie umów.

§ 18. Przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne zapewnia, aby w jego siedzibie oraz na jego stronie internetowej udostępnione były następujące dokumenty w aktualnym brzmieniu:

- 1) taryfa;
- 2) niniejszy Regulamin;
- 3) tekst jednolity Ustawy;
- 4) wyniki ostatnio przeprowadzonych analiz jakości wody.



§ 19. 1. Odbiorcy usług oraz podmioty ubiegające się o przyłączenie do sieci mają prawo wnoszenia do przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego reklamacji dotyczących świadczonych przez nie usług, w tym w szczególności wysokości opłat za takie usługi.

2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
- 2) przedmiot reklamacji,
- 3) uzasadnienie,
- 4) informacje co do możliwości kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację.

3. Przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne zobowiązane jest do powiadomienia zainteresowanego o sposobie załatwienia reklamacji i sposobie rozstrzygnięcia zgodnie z ustawą spraw spornych w terminie 30 dni od daty jej wpływu w formie pisemnej, chyba że podmiot zgłaszający reklamację wskaże inny sposób kontaktu.

## **Rozdział 10.**

### **Warunki dostarczania wody na cele przeciwpożarowe**

§ 20. Woda do celów przeciwpożarowych jest dostępna z urządzeń wodociągowych posiadanych przez przedsiębiorstwo wodociągowo - kanalizacyjne, a przede wszystkim z hydrantów przeciwpożarowych zainstalowanych na sieci wodociągowej.

§ 21. Uprawnione do poboru wody na cele przeciwpożarowe z sieci przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego są wyłącznie jednostki straży pożarnej.

§ 22. Ilość wody pobranej na cele przeciwpożarowe wraz z określeniem miejsca i daty poboru określa pisemna informacja składana przez komendanta straży pożarnej Miasta Łomża, która stanowi podstawę do rozliczeń za pobraną wodę pomiędzy przedsiębiorstwem wodociągowo-kanalizacyjnym a Miastem Łomża.

